**BUSINESS CASE**

Teknologi Self Order Kios yaitu sebuah perangkat yang memungkinkan pelanggan restoran memesan dan membayar makanannya secara mandiri (tanpa pelayanan dari kasir/pelayan) dengan cara scan barcode yang telah terdapat pada meja pelanggan.

1. Pernyataan Masalah

   Dalam industri restoran, meningkatnya kebutuhan akan efisiensi dan kenyamanan pelanggan telah menimbulkan permintaan untuk solusi teknologi yang memungkinkan pelanggan memesan dan membayar makanan mereka sendiri tanpa perlu melalui kasir atau pelayan. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi pesanan, dan mengoptimalkan pengalaman pelanggan.

2. Analisa Situasi Keadaan

Restoran-restoran sering mengalami antrian panjang, terutama pada jam-jam sibuk:

1. Antrian panjang dapat mengakibatkan frustrasi bagi pelanggan dan menurunkan kepuasan mereka.

2. Meningkatnya antrian juga dapat memengaruhi kinerja restoran dan menyebabkan penurunan throughput pelanggan serta pendapatan yang hilang akibat pelanggan yang meninggalkan antrian.

Kesalahan dalam pemesanan atau pembayaran dapat terjadi akibat interaksimanusia yang rentan terhadap kesalahan:

3. Pemesanan yang salah atau pembayaran yang tidak tepat dapat merugikan baik pelanggan maupun restoran itu sendiri.

4. Kesalahan-kesalahan ini juga dapat menyebabkan konflik antara pelanggan dan staf restoran, yang pada gilirannya dapat merusak citra merek dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Teknologi self-order kios telah terbukti berhasil di beberapa restoran dan menjadi tren di industri makanan:

5. Penggunaan teknologi self-order kios telah terbukti dapat mengurangi waktu antrian, meningkatkan throughput pelanggan, dan mengurangi kesalahan dalam pemesanan dan pembayaran.

6. Restoran-restoran yang mengadopsi teknologi ini umumnya melihat peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

3. Kebutuhan Bisnis

Mengurangi waktu antrian dan meningkatkan throughput pelanggan:

- Dengan mengurangi waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrian, restoran dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang dilayani dalam satu waktu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan.

- Meningkatnya throughput pelanggan juga akan meningkatkan efisiensi operasiona restoran.

Mengurangi kesalahan dalam pemesanan dan pembayaran:

- Dengan menggunakan teknologi self-order kios, diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pemesanan dan pembayaran yang sering terjadi akibat interaksi manusia.

- Hal ini akan mengurangi konflik antara pelanggan dan staf restoran, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan restoran.

Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang lebih cepat dan efisien:

- Dengan memberikan pengalaman yang lebih cepat dan efisien, restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

  - Pelanggan akan lebih puas dengan layanan yang efisien dan tidak perlu menunggu lama untuk memesan dan membayar makanan mereka.

Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dengan mengalihkan pekerjaan administratif kepada teknologi:

- Dengan mengadopsi Teknologi Self Order Kios, restoran dapat mengalihkan pekerjaan administratif seperti pengambilan pesanan dan pemrosesan pembayaran kepada teknologi.

   - Ini akan mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja, memungkinkan staf untuk fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan interaksi manusia seperti memberikan pelayanan pelanggan dan mempersiapkan makanan.

4. Solusi Masalah

l Teknologi Self Order Kios: Memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan mereka secara mandiri dengan menggunakan kios yang disediakan di dalam restoran. Kios ini dilengkapi dengan layar sentuh yang intuitif dan memungkinkan pelanggan untuk menelusuri menu, memilih item yang diinginkan, menyesuaikan pesanan sesuai preferensi mereka, dan melakukan pembayaran.

l Memindai Barcode pada Meja Pelanggan: Setiap meja akan dilengkapi dengan barcode yang dapat dipindai oleh kios. Dengan memindai barcode ini, kios akan secara otomatis mengidentifikasi meja tersebut dan menghubungkan pesanan dengan meja yang bersangkutan.

l Terhubung dengan Sistem Pembayaran Restoran: Kios akan terhubung dengan sistem pembayaran restoran, sehingga setelah pelanggan selesai melakukan pemesanan, mereka dapat langsung membayar melalui kios tersebut. Sistem pembayaran haruslah aman dan terpercaya untuk menjaga keamanan informasi pelanggan.

l Antarmuka yang Intuitif: Kios akan dilengkapi dengan antarmuka yang mudah dipahami dan digunakan oleh pelanggan. Hal ini akan memastikan bahwa pelanggan dari berbagai latar belakang dapat dengan cepat dan mudah memesan makanan mereka sendiri tanpa bantuan tambahan.

l Pelatihan untuk Pengguna: Meskipun antarmuka kios dirancang untuk kemudahan penggunaan, tetapi masih diperlukan pelatihan singkat untuk memberikan panduan kepada pelanggan yang baru menggunakan teknologi ini.

5. Konsistensi dengan misi organisasi

Solusi Teknologi Self Order Kios ini secara konsisten mendukung misi organisasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa solusi ini konsisten dengan misi organisasi:

l Memberikan Layanan yang Lebih Baik kepada Pelanggan: Solusi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan mereka kontrol penuh atas proses pemesanan dan pembayaran makanan mereka. Dengan mengurangi waktu antrian dan kesalahan dalam pemesanan, restoran dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien kepada pelanggan.

l Mengadopsi Teknologi Terbaru: Teknologi Self Order Kios merupakan salah satu inovasi terbaru dalam industri makanan yang telah terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di banyak restoran. Dengan mengadopsi teknologi ini, restoran menunjukkan komitmen mereka untuk tetap relevan dan berinovasi dalam menyediakan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

l Meningkatkan Efisiensi dan Kenyamanan: Solusi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional restoran dengan mengurangi waktu antrian dan mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja. Selain itu, dengan memberikan pelanggan kemampuan untuk memesan dan membayar makanan mereka sendiri secara mandiri, solusi ini juga meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam pengalaman mereka di restoran.

l Memperkuat Citra Merek sebagai Tempat yang Inovatif dan Peduli terhadap Kebutuhan Pelanggan: Dengan mengadopsi Teknologi Self Order Kios, restoran dapat memperkuat citra merek mereka sebagai tempat yang inovatif dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Restoran yang menggunakan teknologi terbaru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan akan dianggap sebagai pemimpin industri yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka.

6. Manfaat yang diharapkan

1. Pengurangan waktu antrian, meningkatkan throughput pelanggan, dan peningkatan pendapatan: Dengan mengurangi waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrian, restoran dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang dilayani dalam satu waktu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan. Meningkatnya throughput pelanggan juga akan meningkatkan efisiensi operasional restoran dan membantu dalam meningkatkan pendapatan secara keseluruhan.

2. Pengurangan kesalahan pemesanan dan pembayaran, mengurangi kemungkinan konflik dengan pelanggan: Dengan memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan mereka sendiri melalui Teknologi Self Order Kios, restoran dapat mengurangi kesalahan dalam pemesanan dan pembayaran yang sering terjadi akibat interaksi manusia. Hal ini akan mengurangi kemungkinan konflik dengan pelanggan dan membantu dalam menjaga reputasi dan citra merek restoran.

3. Peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas merek: Dengan memberikan pengalaman yang lebih cepat, efisien, dan praktis kepada pelanggan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan berpotensi untuk kembali ke restoran dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas merek restoran.

4. Pengoptimalan penggunaan tenaga kerja dengan mengalihkan pekerjaan administratif kepada teknologi: Dengan mengadopsi Teknologi Self Order Kios, restoran dapat mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dengan mengalihkan pekerjaan administratif seperti pengambilan pesanan dan pemrosesan pembayaran kepada teknologi. Hal ini akan memungkinkan staf untuk fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan interaksi manusia, seperti memberikan pelayanan pelanggan dengan lebih baik atau mempersiapkan makanan dengan lebih efisien.

5. Posisi yang lebih kompetitif di pasar dengan mengadopsi teknologi terbaru dalam industri makanan: Dengan mengadopsi Teknologi Self Order Kios, restoran akan memperoleh posisi yang lebih kompetitif di pasar dengan menawarkan layanan yang inovatif dan sesuai dengan tren teknologi terbaru dalam industri makanan. Restoran yang mampu mengikuti dan bahkan memimpin adopsi teknologi terbaru cenderung menarik perhatian pelanggan yang mencari pengalaman yang lebih modern dan efisien.